



## **Manual de Referencia**

### **Su guía sobre EqualityCare/Wyoming Medicaid**

#### *CONTENIDO DENTRO:*

*Los servicios disponibles por medio de los Planes  
EqualityCare.*

*Las personas elegibles para los Programas  
EqualityCare.*

*Sus responsabilidades como cliente de EqualityCare.*





# Índice

¿Qué son EqualityCare y Medicare? . . . . .	2
¿Quién puede ser elegible para EqualityCare? . . . . .	3
¿Cómo puedo solicitar EqualityCare? . . . . .	4
¿Cómo uso la Tarjeta EqualityCare? . . . . .	5
¿Y si ya tengo EqualityCare, Medicare, u otro seguro médico? 6	
¿Qué hago si se me niegan los beneficios de EqualityCare? ..	7
¿Cuáles son mis responsabilidades mientras reciba EqualityCare? . . . . .	9
¿Cuáles son los servicios disponibles por medio de los Programas EqualityCare? . . . . .	10
¿Cuáles son los límites y las restricciones que tienen los Programas EqualityCare? . . . . .	16
¿De qué se trata la Salud? . . . . .	18
¿Cuándo debo consultar con un Proveedor Médico? . . . . .	19
¿Qué es lo que se espera de mí cuando voy a una clínica? . . .	19
Los clientes no se deben cobrar por estos servicios. . . . .	21
¿Cuándo debo ir a la Sala de Emergencias? . . . . .	22
¿Cuáles son mis Derechos bajo los Programas EqualityCare? 23	
¿De qué se trata la Recuperación a Cargo del Patrimonio?..	24
Avisos Importantes . . . . .	25
Información Sobre Portal Web Para Clientes.....	28
Teléfonos por condado. . . . .	29

## ¿Qué es Equality Care?

EqualityCare es el nombre comercial escogido por el Departamento de Salud de Wyoming para operar su Programa Medicaid. Se refleja en este nombre la gran historia de nuestro estado como un “Estado de Igualdad” así como su promoción de igualdad en los beneficios y servicios médicos.

EqualityCare ayuda con el pago de servicios médicos para menores, mujeres embarazadas, familias con menores, e individuos de edad avanzada, ciegos, o discapacitados que reúnan los requisitos basados en su(s) ciudadanía, residencia, ingresos familiares, y en algunos casos en sus recursos y necesidades médicas.

Las personas que no sean ciudadanas posiblemente sean elegibles para servicios en casos de emergencia.



## ¿Qué es Medicare?

Medicare es un programa federal de seguro médico para individuos de edad avanzada, ciegos o discapacitados. Medicare también está disponible para los individuos que reciban Ingresos Por Una Discapacidad Por Medio del Seguro Social (SSDI, por sus siglas en inglés) o para los individuos con 65 o más años de edad que reciban pagos por medio del Seguro Social. Medicare no forma parte del programa EqualityCare.

## ¿Quién puede ser elegible para EqualityCare?

**Los programas EqualityCare pueden ayudar a:**

- Menores con menos de 19 años de edad.
- Menores Colocados en Guarda Temporal o Adopción Subvencionada.
- Mujeres embarazadas.
- Madre/Padre/Los Padres con un menor dependiente.
- Individuos que reciban
- Individuos que ya no reciban Ingresos Suplementarios de Seguridad (SSI).
- Individuos que necesiten tratamiento en una casa de reposo.
- Individuos que reúnan los requisitos para estar en una casa de reposo, pero que prefieran atención en sus casas.
- Individuos hospitalizados por un plazo de 30 días.
- Individuos con una enfermedad terminal que necesiten atención paliativa.
- Individuos discapacitados por problemas de desarrollo.
- Individuos con un daño cerebral adquirido.
- Individuos que necesiten atención en un Centro de Asistencia con la Vida Diaria.
- Individuos diagnosticados con cáncer de seno o con cáncer cervical o con tuberculosis.
- Individuos que trabajen con una discapacidad.
- Individuos que necesiten ayuda con el pago de las primas cobradas por Medicare.
- Personas que no sean ciudadanas que necesiten servicios en casos de emergencia.



## ¿Cómo puedo solicitar EqualityCare?

Complete la Solicitud de Cobertura Médica o solicítelo en línea al visitar [www.healthlink.wyo.gov](http://www.healthlink.wyo.gov) para solicitar los programas para Menores, Mujeres Embarazadas y/o Padres con un menor dependiente. Esta solicitud se usa también para el programa Kid Care CHIP. En el caso de completar usted una solicitud por escrito, envíela por correo a Kid Care CHIP o a una oficina local del Departamento de Servicios Familiares (DFS, por sus signas en inglés) o entréguela en una oficina del DFS. Es necesario firmar y escribir la fecha en una solicitud por escrito. Para obtener una Solicitud de Cobertura Médica, llame al Kid Care CHIP sin coste al 1-877-543-7669 o bien llame a o visite su oficina local del DFS. Estas solicitudes también están disponibles en varios lugares en la comunidad como las oficinas de Salud Pública, las de WIC, algunas oficinas médicas o una copia se puede imprimir al visitar [www.health.wyo.gov/equalitycare](http://www.health.wyo.gov/equalitycare) o [www.health.wyo.gov/CHIP](http://www.health.wyo.gov/CHIP)

Las mujeres embarazadas pueden solicitar cobertura provisional en la oficina de un Proveedor Aprobado. La mayoría de las Oficinas de Enfermería Pública son Proveedores Aprobados. En el caso de ser elegible, obtendrá hasta 60 días de cobertura para servicios ambulatorios mientras su solicitud se presente al DFS y se realice una determinación de su pleno derecho a Medicaid.

Solicite los demás programas EqualityCare o los otros programas ofrecidos por medio del Departamento de Servicios Familiares (DFS), tales como el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus signas en inglés) o la puericultura (cuidado infantil), al solicitarlos en persona en la oficina local del DFS. Es posible que se requiera una entrevista para estos programas. Un amigo o un familiar le puede ayudar a solicitarlos.

Solicite Ingresos Suplementarios de Seguridad (SSI) en una Dependencia del Seguro Social y en el caso de que usted sea determinada elegible será

automáticamente elegible para EqualityCare.

## ¿Una vez que haya presentado mi solicitud de EqualityCare, cuáles son los trámites?

### **Solicitud de Cobertura Médica**

En el caso de recibir el DFS su solicitud, DFS determinará el programa para el cual usted sea elegible a base de sus ingresos, de la composición familiar (número de personas) y de otras directrices de elegibilidad.

En el caso de recibir Kid Care CHIP su solicitud, Kid Care CHIP evaluará la solicitud para determinar si alguien cubierta por la solicitud reúne los requisitos de EqualityCare y en el caso necesario remitirá la solicitud al DFS.

### **Solicitud tramitada por DFS**

Si necesita presentar su solicitud al DFS, una entrevista posiblemente sea necesaria. Dentro de aproximadamente un mes, una Especialista en Beneficios del DFS determinará el/los programa(s) para el/los que usted posiblemente sea elegible a base de sus ingresos, de la composición familiar (número de personas) y de otras directrices de elegibilidad.

### **Notificación**

Dentro de aproximadamente un mes, una Especialista en Beneficios del DFS le dará una notificación para informarle si usted es elegible para EqualityCare y le indicará la fecha de comienzo de su cobertura y cuáles son los miembros elegibles de su familia. El DFS también le dará una notificación en el caso negarse la elegibilidad.

### **¿Puedo obtener EqualityCare con aplicación retroactiva a meses anteriores?**

EqualityCare posiblemente esté disponible para cubrir los tres meses previos a la fecha de su solicitud en el caso de tener usted gastos médicos y de reunir todas las directrices de elegibilidad durante cada uno de esos meses.

## ¿Por cuánto tiempo tendré cobertura?

Los menores en general son elegibles para 12 meses antes de que se requiera la renovación de su cobertura. Las mujeres embarazadas son elegibles para hasta 60 días después del nacimiento de su bebé. Se hace una revisión de la mayoría de los planes de cobertura para adultos a los 12 meses a menos que haya un cambio en los ingresos o recursos que les haría inelegibles.

## ¿Cómo uso la Tarjeta EqualityCare?

Dentro de aproximadamente dos semanas de haberse determinado usted elegible recibirá una Tarjeta EqualityCare por correo para cada individuo elegible en su familia. Aviso a persona(s) previamente elegible(s): Si se le envió una o más tarjetas en el pasado, esa tarjeta se activará nuevamente y su reuso será necesario. Si ya no tiene la(s) tarjeta(s), tendrá que ponerse en contacto con ACS para que se le envíen una nueva tarjeta.

Enseñe su Tarjeta EqualityCare a su proveedor médico y/o a la farmacia al registrarse para una cita o al llenar una receta. Es aconsejable que tenga su Tarjeta EqualityCare con usted en todo momento en caso de una emergencia. Debe acudir a un médico, a una clínica o a un hospital que acepte el seguro médico de EqualityCare o en el caso contrario sus gastos médicos no se pagarán por medio de EqualityCare. Pregunte al proveedor médico si aceptan EqualityCare al hacer una cita o antes de que se presten servicios.

### **Respecto a menores con EqualityCare y con derecho a Children'S Special Health (CSH)...**

Favor de llevar con usted la carta de vigencia actual confirmando su derecho a CSH, su Tarjeta EqualityCare, y su tarjeta de seguro a todas las citas. Cobertura por medio de CSH sólo aplica a las condiciones y a los proveedores que vengan indicados en la carta de vigencia actual confirmando su derecho

a esa cobertura.

## **¿Y si ya tengo EqualityCare, MEDICARE, U OTRO SEGURO MÉDICO?**

Enseñe al proveedor la Tarjeta EqualityCare, así como prueba de la otra cobertura que haya por medio de un seguro médico o por medio de Medicare. Los proveedores médicos y las farmacias necesitan esta información para el cobro de los pagos a cargo de un seguro privado y de Medicare antes de su cobro a cargo de EqualityCare. Si tiene seguro privado o Medicare, el previo cobro de los pagos a cargo de esas compañías de seguro es necesario. EqualityCare sólo paga después de que los otros seguros se hayan cobrado y hayan pagado su proporción (**Excepciones: Tratamiento Pediátrico Preventivo, Planificación Familiar y Tratamiento Prenatal**).



Los clientes de EqualityCare que tengan Medicare pueden ser elegibles para recibir sus medicamentos por medio del programa de medicamentos recetados Medicare Part D. Los planes de Medicare con cobertura de medicamentos recetados proporcionan un seguro que cubre los medicamentos. Las personas elegibles se inscribirán automáticamente en el plan de Medicare con cobertura de medicamentos recetados pero se les permitirá la oportunidad de elegir otro plan con cobertura de medicamentos recetados que satisfaga sus necesidades. Hasta que un cliente de EqualityCare se determine elegible para el plan de Medicare con cobertura de medicamentos recetados, recibirán sus medicamentos recetados por medio de EqualityCare.

***Si usted recibe algún pago de gastos médicos por medio de su seguro médico privado, del programa de Compensación de Trabajadores, o de un seguro contra accidentes mientras tenga cobertura por medio de EqualityCare, debe remitir el pago al programa EqualityCare. En el caso de no hacerlo, lo mismo puede resultar in la pérdida del Seguro Médico con EqualityCare.***

# ¿Qué ocurre en el caso de que se me nieguen beneficios por medio de EqualityCare?

## Sus Derechos Civiles

No se le puede(n) negar cobertura por medio de EqualityCare o servicios médicos por motivo de su edad, religión, discapacidad, estado como veterano, género, raza u origen nacional. Si usted cree que ha sido objeto de la discriminación puede denunciarlo con la **Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights), 1961 Stout Street, Room 1426, Denver, Colorado 80294** o al llamar sin coste al 1-800-368-1019.

## Su Derecho a una Audiencia

En el caso de pensar usted que el Departamento de Servicios Familiares haya negado, cambiado o terminado sus beneficios de forma incorrecta o de que su solicitud de servicios médicos sea negada por la Office of Healthcare Financing, tiene el derecho de pedir una audiencia administrativa.

- Una petición de una audiencia administrativa se debe hacer dentro de 30 días después de su recibo de una notificación de la negativa, del cambio, o de la terminación de su elegibilidad para beneficios, o después de la negativa de los servicios médicos.
- En el caso de la elegibilidad negada, cambiada, o terminada, complete su petición en el lado inverso de la notificación, y luego envíe o entregue la petición en persona a su oficina local del DFS.
- Las peticiones de audiencias administrativas relacionadas con la negativa de los servicios médicos tienen que hacerse por escrito. Favor de indicar su nombre, dirección y el motivo de pedir usted la audiencia. Envíe la petición de audiencia a la Office of Healthcare Financing, 6101 Yellowstone Road, Suite 210, Cheyenne, WY 82002.
- Se rechazarán las peticiones de audiencias administrativas que no se reciban dentro de 30 días contados a partir de la fecha de notificación de la negativa, del cambio, o de la terminación de su

elegibilidad.

- Las peticiones de audiencias administrativas se revisarán, y en el caso de concederle a usted una audiencia se le notificarán la hora y fecha de la audiencia.
- Un abogado, familiar, amigo u otra persona puede representarle, o usted puede representar a sí mismo. Tendrá que pagar los costes legales en el caso de contratar usted a un abogado.

Una audiencia administrativa se trata de una revisión y discusión sobre su desacuerdo. No es un juzgado. Un oficial encargado de oír las audiencias, el que no esté involucrado en su caso, escucha su queja, le explica las reglas, y contesta sus preguntas y asegura que usted reciba un trato justo.

## ¿Cuáles son mis responsabilidades mientras reciba EqualityCare?

**Mientras usted o sus niños reciba(n) BENEFICIOS por medio de EqualityCare, usted debe:**

- COMUNICAR A LA OFICINA LOCAL DEL DFS CUALESQUIER CAMBIOS EN SU HOGAR TALES COMO:
  1. Alguien se muda fuera del estado;
  2. Un cambio en la dirección postal o el teléfono;
  3. Un cambio en el seguro médico;
  4. Un cambio en los ingresos o en el número de personas en el hogar si usted es un adulto que reciba beneficios;
  5. La muerte de un cliente de EqualityCare.
- Avise a su proveedor médico o a su farmacia que tiene seguro médico por medio de EqualityCare al hacer una cita, al llenar una receta o antes de que se presten servicios.
- Enseñe su Tarjeta EqualityCare a su proveedor médico.
- Avise a su proveedor médico de cualquier otro seguro médico que usted tenga.
- Haga sus copagos a favor de su proveedor médico si los copagos tienen aplicación a usted.

Los beneficios vienen enumerados en las siguientes páginas. Favor de leerlas detenidamente puesto que se indican algunas limitaciones y restricciones. Usted posiblemente sea elegible para algunos o todos estos servicios. Si tiene alguna duda sobre sus beneficios, llame sin coste a ACS Client Relations al 1-800-251-1269.

En el caso de recibir usted una factura cobrando servicios y de pensar que los mismos deben haberse cubierto por medio de EqualityCare, póngase en contacto con su proveedor para asegurar que acepten la Tarjeta EqualityCare y que les haya presentado su Tarjeta EqualityCare. En el caso de hacerse usted elegible después de la visita con un proveedor, hable con el proveedor, presénteles su Tarjeta EqualityCare y pregúntales si cobrarán el pago de los servicios a cargo de EqualityCare. Tome nota de la fecha en que se ponga en contacto con su proveedor y del nombre de la persona con que haya hablado. Si continúe recibiendo una factura o si la cuenta se remite a una agencia de cobros, póngase en contacto con ACS Client Relations al 1-800-251-1269 y avíseles sobre todas las medidas que haya tomado, posiblemente le pidan que les envíe la factura por fax o por correo con el fin darle asistencia adicional.

## ¿Cuáles son los servicios disponibles por medio de los Programas EqualityCare?

- **Servicios Por Medio de Exención Por Daño Cerebral Adquirido (Medicaid):** Servicios a domicilio y comunitarios para adultos elegibles con 21 hasta 64 años de edad con un daño cerebral adquirido y una capacidad funcional limitada, los cuales de otra forma requerirían tratamiento en un Centro de Tratamiento a Nivel Intermedio para Pacientes con Retraso Mental (ICF/MR, por sus signas en inglés).
- **Servicios Por Medio de Exención Para Adultos Con Una Discapacidad en el Desarrollo (Medicaid):** Servicios a domicilio y comunitarios para adultos elegibles con 21 y más años de edad con retraso mental o alguna discapacidad en el desarrollo, los

cuales de otra forma requerirían tratamiento en un ICF/MR.

- **Servicios de Ambulancia:** El transporte en casos de emergencia por medio de los servicios de ambulancia Basic Life, Advanced Life Support , o Air. Algunos casos de transporte sin urgencia en una ambulancia posiblemente sean cubiertos también si el cliente requiere tratamiento especial durante el transporte o si otros medios de transporte pondrían al cliente en peligro.
- **Services Ambulatorios en un Centro Quirúrgico:** Una cirugía realizada a nivel ambulatorio en un centro independiente (no se encuentra en un hospital u otro centro).
- **Servicios Por Medio de Exención Para Pacientes en Un Centro de Asistencia Con la Vida Diaria (Medicaid):** Servicios comunitarios para adultos elegibles con 19 y más años de edad que vivan en un Centro de Asistencia Con la Vida Diaria, los cuales de otra forma requerirían tratamiento en una casa de reposo. Los clientes se responsabilizan del pago del coste de su alojamiento.
- **Servicios Por Medio de Exención Para Menores Con Discapacidad en el Desarrollo (Medicaid):** Servicios a domicilio y comunitarios para menores y adultos jóvenes elegibles con menos de 21 años de edad y con retraso mental o alguna discapacidad en el desarrollo, los cuales de otra forma requerirían tratamiento en un ICF/MR.
- **Servicios Por Medio de Exención Para Menores Con Trastorno Mental (Medicaid):** Servicios a domicilio y comunitarios para menores y adolescentes elegibles de 4 hasta 20 años de edad con necesidades emocionales serias, los cuales de otra forma requerirían tratamiento en un hospital.
- **Servicios Dentales:** Para menores y adultos jóvenes con menos de 21 años de edad, servicios integrales están disponibles. Los frenos están disponibles sólo para clientes con 12 hasta 20 años de edad con problemas severos en la manera de alinearse sus mandíbulas y dientes al cerrar la boca. Los clientes pueden solicitar el Programa Severe

Crippling Malocclusion (Maloclusión Atroz y Severa) con Dental Health Services al llamar al (307) 777-8946, 777-7947, o con su Enfermera de Salud Pública local. Para los clientes adultos con 21 y más años de edad, los que sean elegibles para recibir beneficios por medio de EqualityCare, están disponibles los servicios dentales básicos. Los servicios dentales básicos para adultos cubren una visita de tratamiento preventivo al año, servicios en casos de emergencia, empastes, extracciones y dentaduras.

- **Servicios Realizados en un Centro de Evaluación del Desarrollo:** Evaluaciones del desarrollo y servicios de terapia para menores con 5 y menos años. Usted puede verificar su elegibilidad y sus beneficios en el Portal Web Seguro
- **Equipos Médicos Duraderos:** Los equipos y las provisiones médicamente necesarios de uso en casa, si son ordenados por un médico. Estos servicios se pueden obtener a través de una farmacia o un proveedor de equipos médicos y su provisión puede requerir la previa autorización de EqualityCare.
- **Servicios Por Enfermedad Renal en Etapa Terminal (ESRD, por su signas en inglés):** Servicios de diálisis a nivel ambulatorio por enfermedad renal realizados un centro independiente.
- **Servicios de Planificación Familiar:** Un médico, una enfermera practicante o una Clínica de Planificación Familiar proporciona servicios a los individuos en edad reproductiva. Las pruebas de embarazo y las provisiones y los dispositivos anticonceptivos se cubren.
- **Revisiones de Salud:** Evaluaciones del bienestar de menores, servicios diagnósticos y de tratamiento exhaustivos para menores y adultos jóvenes con menos de 21 años de edad. Los exámenes incluyen: un examen físico completo de pacientes desvestidos, las



vacunaciones, los análisis de laboratorio, las pruebas de detección de la presencia de plomo, una evaluación del crecimiento y del desarrollo, una revisión acerca de la nutrición, un examen de la vista, las evaluaciones de salud mental, las evaluaciones dentales, las evaluaciones de la audición e información médica educativa. Los servicios deben ser proporcionados por un médico, el asistente a un médico, una enfermera practicante, o una Enfermera de Salud Pública.

- **Audición:** Los servicios de un audiólogo y los audífonos están cubiertos.
- **Servicios Médicos a Domicilio:** Servicios médicos especializados proporcionados por una agencia de servicios médicos prestados a domicilio a los clientes bajo un plan de tratamiento elaborado por un médico.
- **Servicios Paliativos:** Servicios proporcionados al domicilio del cliente (o en un centro de enfermería) bajo órdenes de un médico para clientes de toda edad con una enfermedad en etapa terminal. Los servicios solamente corresponden a tratamiento relacionado con una enfermedad en etapa terminal durante los últimos meses de la vida de una persona.
- **Servicios Hospitalarios:** Servicios para pacientes hospitalizados y pacientes ambulatorios con algunas excepciones. Tratamiento psiquiátrico se limita al tratamiento de estabilización aguda. Se limitan las visitas a la sala de emergencias por motivos no urgentes para clientes con 21 o más años de edad. Se requiere un copago para las visitas que no tengan motivo urgente.
- **Servicios en Un Centro de Tratamiento a Nivel Intermedio para Pacientes con Retraso Mental (ICF-MR, por su signas en inglés):** Tratamiento a largo plazo en un centro para los clientes con



retraso mental que sean incapaces de vivir fuera de una institución.

- **Servicios de Laboratorio y de Radiografía:** Se incluyen servicios de radiología, ultrasonido, radioterapia, y medicina nuclear, si los mismos son ordenados por un médico o una enfermera practicante. Se incluyen también los exámenes de Papanicolaou y las mamografías.
- **Servicios Por Medio de Exención Por Tratamiento a Largo Plazo (Medicaid):** Servicios a domicilio y comunitarios para adultos elegibles con 19 o más años de edad, los cuales de otra forma requerirían tratamiento en una casa de reposo.
- **Servicios de Salud Mental y Por Abuso de Sustancias:** Servicios de salud mental y por abuso de sustancias están cubiertos cuando sean proporcionados por un centro comunitario de salud mental, un centro independiente de tratamiento por abuso de sustancias, una enfermera con alto nivel de certificación que sea especialista en la salud mental/psiquiátrica, un médico, un psiquiatra, o un psicólogo certificado (y los profesionales certificados en salud mental supervisados por ellos).
- **Servicios de Una Enfermera Practicante y una Enfermera Partera:** Servicios proporcionados por enfermeras parteras y por enfermeras para adultos, de pediatría, de OB/GYN, de geriatría y otras enfermeras practicantes, de acuerdo con lo establecido por las leyes estatales.
- **Servicios en Un Centro de Enfermería:** Servicios para los clientes con necesidades médicas que sean incapaces de continuar viviendo en la comunidad. Estos servicios están sujetos a una evaluación previa de su necesidad médica. En el caso de residentes en centros de enfermería, no se aplican limitaciones a los medicamentos recetados y no tienen que hacer copagos por los servicios.
- **Servicios de Trasplante de Órganos:** Los

trasplantes médicamente necesarios se encuentran limitados y requieren previa autorización.

- **Servicios de Terapia Ocupacional, Física y del Habla:** Terapia restaurativa proporcionada bajo órdenes de un médico, siempre que sea proporcionada por un hospital, por una oficina médica o por un terapeuta ocupacional, un fisioterapeuta o un logopeda independiente.
- **Medicamentos Recetados:** Se cubre la mayoría de medicamentos recetados y algunos que no requieran receta. Se requiere una receta para todos los fármacos. Posiblemente se requiera un copago para clientes con 21 o más años de edad.
- **Prótesis y Ortopedia:** Se cubre la mayoría de los servicios. Una previa autorización se requiere en algunos casos.
- **Servicios en un Hospital Psiquiátrico:** Los servicios hospitalización proporcionados a clientes de toda edad con necesidad de tratamiento agudo de hospitalización psiquiátrica están cubiertos en hospitales generales de tratamiento agudo. La estabilización psiquiátrica aguda para clientes con menos de 21 años de edad, el tratamiento de hospitalización psiquiátrica prolongada y los servicios en un centro residencial de tratamiento psiquiátrico (PRTF, por sus siglas en inglés) posiblemente estén disponibles en los centros residenciales registrados de tratamiento psiquiátrico.
- **Servicios de Rehabilitación:** Servicios para restaurar movimiento, el habla u otras funciones después de ocurrir una enfermedad o lesión, cuando sean médicamente necesarios y ordenados por un médico.
- **Servicios Quirúrgicos:** Los procedimientos quirúrgicos que sean médicamente necesarios.
- **Servicios de Transporte:** Los clientes de EqualityCare pueden solicitar el reembolso para ayudar con el coste de desplazamientos médicamente necesarios a sus citas médicas. El

proveedor médico debe encontrarse escrito como proveedor de Wyoming EqualityCare y el servicio debe ser un servicio cubierto por EqualityCare. No todos los programas EqualityCare aceptan servicios de transporte. Los clientes pueden enviar solicitudes relacionadas con desplazamientos por medio del portal Web Seguro para Clientes o al llamar sin coste al ACS Travel Call Center al 1-800-595-0011.

- **Servicios de Visión:** Servicios completos incluyendo lentes para clientes con menos de 21 años de edad, sujetos a limitaciones, cuando los mismos sean realizados por un oftalmólogo, un optometrista o un óptico.



## ¿Cuáles son los límites y las restricciones que tienen los Programas EqualityCare?

Si tiene dudas sobre sus beneficios actuales, hablelo con su proveedor médico antes de recibir servicios. Si EqualityCare no cubre un servicio, usted tendrá que pagarlo.

### **Los siguientes servicios NO están cubiertos:**

- Abortos, salvo en los casos establecidos por las Leyes Federales
- Acupuntura
- Autopsias
- Equipos y terapias de Retroalimentación Biológica
- Citas canceladas o faltadas
- Servicios de Quiropráctica, excepto en el caso de que Medicare sea el seguro médico principal
- Rehabilitación del dolor crónico
- Reclamos cuyo pago completo haya sido hecho por otra aseguradora
- Servicios comunitarios de salud mental proporcionados fuera del estado de Wyoming

- Procedimientos cosméticos
- Equipos y provisiones de uso educacional
- Exámenes o informes requeridos para efectos legales u otros efectos que no estén específicamente relacionados con la asistencia médica
- Procedimientos experimentales
- Lentes y lentes de contacto no están cubiertos para clientes adultos con más de 21 años de edad
- Servicios para tratar la esterilidad incluyendo el invertir la esterilización, los consejos psicológicos, y la inseminación artificial
- Las visitas de Terapia Ocupacional se limitan a 20 visitas por año calendario para clientes con más de 21 años de edad
- Artículos de confort personal
- Las visitas con el médico y las visitas al hospital que no se traten de una emergencia se limitan a 12 visitas por año calendario para clientes con más de 21 años de edad
- Las visitas de Terapia Física se limitan a 20 visitas por año calendario para clientes con más de 21 años de edad
- Servicios de podología, excepto en el caso de que Medicare sea el seguro médico principal
- Servicios de enfermería proporcionados por medio de la atención privada
- Alojamiento para clientes tratados por medio de alguna exención
- Servicios que se proporcionen a un cliente fuera de los Estados Unidos
- Servicios que se proporcionen a un cliente objeto de una detención urgente
- Servicios que se proporcionen a un cliente que sea paciente hospitalizado en una institución pública o se encuentre en la custodia de una agencia policial estatal, local o federal
- Servicios que no sean médicamente necesarios
- Servicios que no sean ordenados por un médico u otro profesional certificado
- Servicios realizados por un proveedor que no esté inscrito con EqualityCare
- Los servicios de logopedia se limitan a 20 por año

## ¿De qué se trata la Salud?

La salud se trata de la condición en general en que se encuentra usted. Ésta incluye tanto la salud física en su cuerpo como la salud mental en su mente. Una parte de la buena salud se trata del no estar enfermo, y del estar libre de dolor/lesiones. Usted está sano cuando su cuerpo funciona de la manera que debe. Cuando no funciona de la manera que debe, posiblemente no esté sano. Es importante que usted participe en su asistencia médica porque usted sabe mejor que nadie cómo se encuentra de salud.

## ¿Qué es lo que puedo hacer para estar sano?

Al mantener los hábitos sanos les permitirá a usted y a sus niños la mejor oportunidad de estar sanos. Si tiene problemas con la salud, los buenos hábitos de salud son aun más importantes.

- Actualice las vacunaciones y las revisiones de la salud general
  - Sea activa físicamente
  - Coma de buen régimen — limite comida rápida y comida basura
  - Mantenga el peso a un nivel sano
  - No use productos de tabaco
  - Evite las drogas y el consumo excesivo del alcohol
  - Controle el estrés
  - Haga visitas regulares para una revisión dental
- Utilice prácticas seguras en todas las actividades diarias



## ¿Cuándo debo consultar con un Proveedor Médico?

Debe consultar con un proveedor médico para revisiones rutinarias, vacunaciones, cuando no se encuentra bien de salud, y para otras necesidades médicas.

- Recuerde, que las revisiones regulares y rutinarias realizadas por un profesional médico certificado pueden servir para mejorar su salud.
- Es importante que se haga una revisión de salud regularmente, porque es posible que haya cambios en su cuerpo sin darse cuenta usted de ellos.

## ¿Qué es lo que se espera de mí al ir a una clínica?

Traiga con usted la Tarjeta EqualityCare así como la información sobre cualquier otro seguro médico ya sea público o privado. Se le espera que llegue 30 minutos antes para su primera visita y luego 15 minutos antes para cualesquier citas adicionales. (Esto se requiere para que tenga tiempo para hacer el papeleo.) Siempre llegue para las citas programadas o llame antes de tiempo para cancelarlas.

Traiga con usted cualquier información médica que tenga sobre sus condiciones/ problemas médicos actuales y del pasado, tales como los registros de vacunaciones, los frascos de medicamentos recetados para usted actualmente, las cirugías, y los nombres de los proveedores médicos y de las clínicas médicas donde haya estado recientemente. Escriba las cuestiones que tenga antes de tiempo.



## **ES LA RESPONSABILIDAD DE USTED:**

- Traer con usted la Tarjeta EqualityCare así como la información sobre cualquier otro seguro médico ya sea público o privado.
- Asegurar que su proveedor médico acepte EqualityCare al hacer la cita y antes de recibir servicios.
- Proporcionar información médica sobre usted mismo y el historial médico familiar que tenga.
- Hacer cualquier copago establecido por EqualityCare a favor de su proveedor médico por los servicios recibidos.
- Pagar a su proveedor médico por los servicios que reciba que no sean cubiertos por el programa EqualityCare.
- Seguir los tratamientos que su proveedor médico le diga que haga. Si no lo hace, su proveedor médico posiblemente quiera dejar de tratarle a usted. Su proveedor posiblemente quiera dejar de ser el responsable de su tratamiento, a menos que usted siga su plan de tratamiento.
- Obtener cualquier medicamento recetado por sus proveedores médicos y tomarlos según las indicaciones.
- Respetar al personal de la clínica y la privacidad de otros clientes.



## **ES LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES MÉDICOS:**

- Avisar a usted si ellos no están inscritos con EqualityCare o si no quieren aceptarle como cliente de EqualityCare.
- Realizar solamente los servicios que sean médicamente necesarios.



- Avisar a usted si los programas EqualityCare no cubren el servicio proporcionado o recomendado por ellos, antes de que el servicio se realice.
- Aceptar un pago recibido de parte de EqualityCare como un pago en totalidad. No se permite que los clientes se cobren por los servicios.

## Los clientes no se deben cobrar por los siguientes tipos de servicios proporcionados por su proveedor médico:

- Cargos por servicios que requieran una previa autorización que su proveedor médico no haya obtenido.
- Cargos no pagados por motivo de un error hecho por su proveedor médico en facturarlos.
- Servicios médicos innecesarios que usted no haya elegido recibir. Si usted elige recibir estos servicios por escrito, será usted el responsable de su pago.
- Cargos en exceso de lo que EqualityCare pague. Al cliente le corresponde hacer los copagos requeridos por EqualityCare. Usted no es el responsable de la preparación y/o la presentación de los formularios de reclamo de EqualityCare. Si el proveedor le acepta a usted como paciente y acepta cobrar el pago de servicios a cargo de EqualityCare, no podrán cobrarle a usted por la presentación del reclamo.



## ¿Cuándo debo ir a la Sala de Emergencias?

Las salas de emergencia son para emergencias y situaciones que pongan la vida en peligro, y no se deben usar por cualquier otro motivo.

Tratamiento recibido en una sala de emergencias es costoso. No vaya a la sala de emergencias para tratamiento que se debe realizar en la oficina del proveedor médico, por ejemplo para la garganta dolorida, los resfriados, la gripe, un dolor del oído, los dolores de espalda leves, y los dolores de cabeza por tensión.

Asistencia urgente está cubierta las 24 horas al día, los 7 días por semana. Una emergencia se trata de algo que seriamente ponga su salud en peligro. Si cree usted que tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencias más cercana o llame al 911.

Algunos ejemplos de emergencias son:

- Dificultades para respirar
- Dolores de pecho
- Cortes o quemaduras severos
- La pérdida del conocimiento/un desmayo
- La pérdida de sangre sin parar
- El vomitar sangre
- Huesos fracturados



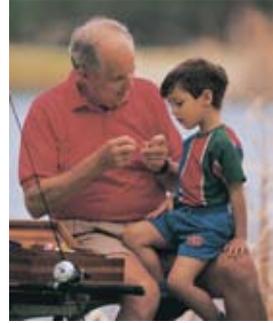
## ¿Cuáles son mis derechos bajo los Programas EqualityCare?

Es importante que confíe en su proveedor médico y en todo el tratamiento que reciba.

### **USTED TIENE EL DERECHO DE:**

- Recibir tratamiento prestado con consideración, respeto, y confidencialidad por su clínica y su proveedor médico.
- Recibir servicios sin que se tome en cuenta la

- raza, la religión, la afiliación política, el género, o el origen nacional.
- Ser avisado en el caso de que algo no esté bien con usted, y de la naturaleza de las pruebas que se realicen, en palabras que usted pueda entender.
  - Hacer preguntas a su proveedor médico sobre su asistencia médica.
  - Poder expresar su opinión sobre el tratamiento que reciba, y participar en todas las decisiones relacionadas con el tratamiento.
  - Recibir una explicación de los gastos médicos relacionados con su tratamiento.
  - Leer su expediente médico.
  - No aceptar cualquier procedimiento médico.
  - Pedir un intérprete si necesita uno.



## ¿De qué se trata la Recuperación a Cargo del Patrimonio?

El gobierno federal requiere que los programas estatales de Medicaid busquen la recuperación del pago que se les deba a cargo del patrimonio de ciertos clientes difuntos que hayan recibido beneficios por medio del programa de EqualityCare. El Estado buscará la recuperación de los gastos médicos pagados por el programa de EqualityCare a cargo del patrimonio de un cliente de EqualityCare, con 55 o más años de edad, en el caso de haber recibido él/ella asistencia médica, o en el caso de estar la persona hospitalizada en una institución médica en el momento de recibir él/ella asistencia

médica.

La recuperación a cargo del patrimonio le permite al Estado de Wyoming la capacidad de generar fondos para pagar los costes de asistencia médica, por medio del programa de EQUALITYCARE, a beneficio de la cantidad creciente de personas que necesiten asistencia.

## Avisos importantes sobre su Derecho a la Reconsideración o a una Audiencia Justa.

Los beneficios están disponibles por medio del Departamento de Salud para todas las personas elegibles sin tomar en cuenta la raza, la religión, el estado como veterano, el género, la raza, o el origen nacional. En el caso de estar usted en desacuerdo con una decisión, puede pedir la reconsideración o una audiencia justa.

La agencia de EqualityCare revisará su petición, tomará una decisión sobre sus servicios y en el caso de concederle a usted una audiencia, le notificará la hora y la fecha de la audiencia.



Un abogado, familiar, amigo u otra persona puede representarle o usted puede representar a sí mismo. Tendrá que pagar cualesquier costes legales en el caso de contratar usted a un abogado.

### • **SERVICIOS MÉDICOS**

En el caso de recibir usted una notificación de la negativa, del cambio, o de la reducción de servicios médicos de parte del Departamento de Salud, debe presentar su

audiencia dentro de 30 días contados a partir de la fecha de la notificación. Debe enviar por correo o entregar su petición a la Office of Healthcare Financing, 6101 Yellowstone Road, Suite 210, Cheyenne, WY 82002.

- **ELEGIBILIDAD**

En el caso de recibir usted una notificación de la negativa, del cambio, o de la reducción de elegibilidad de parte del Departamento de Servicios Familiares (DFS), debe presentar su petición de una audiencia dentro de 30 días contados a partir de la fecha de la notificación. Envíe por correo o entregue su petición a la oficina local del DFS.

## **Avisos Importantes sobre su plan EqualityCare.**

- Los pagos no se pueden hacer a favor de usted. Los pagos solamente se hacen a favor de los proveedores médicos, los hospitales y las farmacias inscritos en el programa. La única excepción es en el caso de los desplazamientos cubiertos, cuando le reembolsamos a usted directamente. Asegúrese de que el proveedor acepte EqualityCare antes de recibir algunos servicios. Si el proveedor no acepta EqualityCare, será usted el responsable de su pago.
- Si el proveedor está inscrito, no hay ninguna garantía de que cobren el pago de servicios a cargo de EqualityCare. Siempre pregunte si el programa se cobrará antes de recibir usted el servicio. En el caso de decir el proveedor que EqualityCare no se va a cobrar y de decidir usted recibir el servicio de todas formas, será usted el responsable del pago de cualesquier gastos relacionados con ellos.

**ASEGÚRESE DE SABER SI EL PROVEEDOR  
ACEPTA EQUALITYCARE ANTES DE RECIBIR  
ALGUNOS SERVICIOS.**

EqualityCare es un conjunto complejo de programas a los que se efectúen cambios con frecuencia. Los cambios a los programas se derivan con frecuencia del reglamento federal, de las leyes estatales, y de las decisiones judiciales. Esta información era correcta en el momento de la publicación de este manual de referencia. Véase por favor la página 27 para más amplia información sobre las cuestiones hechas por los clientes.

En el caso de recibir usted una factura cobrando servicios y de pensar que los mismos deben haberse cubierto por medio de EqualityCare, póngase en contacto con el proveedor para asegurar que acepten la Tarjeta EqualityCare y que les haya presentado su Tarjeta EqualityCare. En el caso de hacerse usted elegible después de la visita con un proveedor, hable con el proveedor, presénteles su Tarjeta EqualityCare y pregúntales si cobrarán el pago de los servicios a cargo de EqualityCare. Tome nota de la fecha en que se ponga en contacto con su proveedor y del nombre de la persona con que haya hablado. Si continúe recibiendo una factura o si la cuenta se remite a una agencia de cobros, póngase en contacto con ACS Client Relations al 1-800-251-1269 y avíseles sobre todas las medidas que haya tomado, posiblemente le pidan que les envíe la factura por fax o por correo con el fin darle asistencia adicional.



## Para más amplia información

Si quisiera más amplia información, o si tiene otras preguntas sobre los programas EqualityCare, póngase en contacto por favor con una de las siguientes agencias:

- Para cuestiones relacionadas con la elegibilidad llame a su oficina local del Departamento de Servicios Familiares (DFS).
- Para información sobre servicios y limitaciones llame a ACS Client Relations al 1-800-251-1269.
- Para información sobre servicios y limitaciones del programa Children's Special Health (CSH) llame al (307) 777-7941, o al 1-800-438-5795.
- Para información sobre vacunaciones, Health Check, asistencia médica a domicilio, planificación familiar, o asistencia médica en general para usted y su familia, llame a su oficina local de Enfermería Pública (PHN).
- Respecto a elegibilidad para Kid Care CHIP, llame al 1-877-KIDS NOW (1-877-543-7669) en Wyoming o al 1-888-996-8786 fuera de Wyoming.
- Para información sobre servicios y limitaciones relacionados con medicamentos recetados, llame al Pharmacy Help Desk al 1-877-209-1264.
- Para más información sobre el transporte, llame al ACS Travel Call Center al 1-800-595-0011 para atención al cliente.

Los teléfonos del Departamento de Servicios Familiares (DFS), de la oficina de Enfermería Pública (PHN), y de las oficinas del Programa para Mujeres, Bebés y Menores (WIC) en su área vienen enumerados por condado en las páginas 29-31.



## Portal Web Para Clientes (<http://wyequalitycare.acs-inc.com>)

El portal Web seguro para clientes está disponible y le ofrece las siguientes oportunidades las 24 horas al día y los 7 días por semana:

- Comprobar su elegibilidad para EqualityCare
- Hacer preguntas a EqualityCare sobre sus beneficios y los servicios cubiertos, etc.
- Puede pedir una nueva Tarjeta EqualityCare.
- Pedir el transporte cuando sea cubierto por su plan de beneficios. Ciertas peticiones tienen que continuar dirigiéndose al ACS Transportation Call Center.

**AVISO:** Las peticiones arriba indicadas se pueden hacer por medio del Portal Web Seguro para Clientes. Para obtener acceso al área seguro usted debe inscribirse primero. Para inscribirse será necesario tener o su número de identificación de clientes de EqualityCare o su SSN (Número de Seguro Social), su fecha de nacimiento y su nombre y apellido.

No es necesario inscribirse para acceder a información general:

- Buscar a un médico, a un dentista, un hospital, o una clínica de Wyoming EqualityCare en su área, o en una localidad, una ciudad o un estado particular.
- Datos de contacto
- Manual de Referencia EqualityCare
- Otro material para clientes
- Las Preguntas Frecuentes

## CONDADO AGENCIA TELÉFONO

Albany	DFS	(307) 745-7324
	PHN	(307) 721-2561
	WIC	(307) 721-2535
Big Horn	DFS	(307) 765-9453 (Greybull) (307) 548-6503 (Lovell)
	PHN	(307) 765-2371 (Greybull) (307) 548-6591 (Lovell)
	DFS	(307) 682-7277
	PHN	(307) 682-7275
Campbell	WIC	(307) 686-8560 (Gillette)
	DFS	(307) 328-0612
	PHN	(307) 328-2607 (Rawlins) (307) 326-5371 (Saratoga)
Carbon	WIC	(307) 328-2606 (Rawlins)
	DFS	(307) 358-3138 (Douglas) (307) 436-9068 (Glenrock)
	PHN	(307) 358-2536 (Douglas) (307) 436-3474 (Glenrock)
Converse	WIC	(307) 358-4003
	DFS	(307) 283-2014
	PHN	(307) 283-1142
Crook	DFS	(307) 332-4038 (Lander) (307) 856-6521 (Riverton)
	PHN	(307) 332-1073 (Lander) (307) 856-6979 (Riverton)
	WIC	(307) 332-1034 (Lander) (307) 857-3199 (Riverton)
Fremont	DFS	(307) 332-4038 (Lander) (307) 856-6521 (Riverton)
	PHN	(307) 332-1073 (Lander) (307) 856-6979 (Riverton)
	WIC	(307) 332-1034 (Lander) (307) 857-3199 (Riverton)
	DFS	(307) 332-4038 (Lander) (307) 856-6521 (Riverton)

Goshen DFS (307) 532-2191  
PHN (307) 532-4069  
WIC (307) 532-5881

Hot Springs DFS (307) 864-2158  
PHN (307) 864-3311

Johnson DFS (307) 684-5513  
PHN (307) 684-2564  
WIC (307) 351-0306

Laramie DFS (307) 777-7921  
PHN (307) 633-4000  
WIC (307) 634-6180

Lincoln DFS (307) 877-6670 (Kemmerer)  
(307) 886-9232 (Afton)  
PHN (307) 877-3780 (Kemmerer)  
(307) 885-9598 (Afton)

Natrona DFS (307) 473-3900  
PHN (307) 235-9340  
WIC (307) 265-6408

Niobrara DFS (307) 334-2153  
PHN (307) 334-2609  
WIC (307) 334-2609

Park DFS (307) 587-6246 (Cody)  
(307) 754-2245 (Powell)  
PHN (307) 527-8570 (Cody)  
(307) 754-8870 (Powell)  
WIC (307) 527-8580 (Cody)  
(307) 754-8880 (Powell)

Platte DFS (307) 322-3790  
PHN (307) 322-2540  
WIC (307) 322-3732

Sheridan	DFS	(307) 672-2404
	PHN	(307) 672-5169
	WIC	(307) 672-5174

Sublette	DFS	(307) 367-4124
	PHN	(307) 367-2157

Sweetwater	DFS	(307) 362-5630 or (307) 352-2500
	PHN	(307) 922-5390 (Rock Springs) (307) 872-3944 (Green River)
	WIC	(307) 352-6783

Teton	DFS	(307) 733-7757
	PHN	(307) 733-6401
	WIC	(307) 885-9071 (Afton) (307) 734-1060 (Jackson)

Uinta	DFS	(307) 789-2756 (Evanston) (307) 786-4011 (Mountain View)
	PHN	(307) 789-9203 (Evanston) (307) 787-3800 (Mountain View)
	WIC	(307) 789-8943

Washakie	DFS	(307) 347-6181
	PHN	(307) 347-3278
	WIC	(307) 347-9249

Weston	DFS	(307) 746-4657
	PHN	(307) 746-4775
	WIC	(307) 746-2677

# Notas



# EqualityCare HANDBOOK

Wyoming Department of Health  
EqualityCare/Wyoming Medicaid  
6101 Yellowstone Road, Suite 210  
Cheyenne, WY 82002

[www.health.wyo.gov/equalitycare](http://www.health.wyo.gov/equalitycare)

ACS CLIENT RELATIONS:

1-800-251-1269 toll free



Wyoming  
Department  
of Health

---

**Commit to your health.**

REVISED October 2010